

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7年9月29日（月） 13:30～15:40
 会 場 新潟市役所 ふるまち庁舎4階 402会議室
 評価委員 安藤委員、内山委員、三科委員、黒野委員、佐藤委員 以上5名：欠席なし
 事務局 住環境政策課長、同課課長補佐ほか4名 以上6名
 傍 聴 者 1名

内 容 要 旨
1：開会 2：評価会議開催打ち合わせ 3：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 (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 【会議内容】 ○開会 (事務局) 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します。 委員の皆様におかれましては、大変お忙しい中ご参加いただきましてありがとうございます。本日は、2回目で最後の会議になりますが、よろしくお願いします。本日の会議は、本評価会議の開催要綱第6条の規定により、公開としており、本日は傍聴の方が1人おります。 傍聴の方は、お手元の資料にありますとおり、次第の3「応募申請者のプレゼンテーション及び質疑応答」まで公開となります。次の次第4「評価会議の議事」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、また、委員の皆様から自由な発言機会を確保するため、非公開としていますので、よろしくお願いします。 傍聴の方で、今回の応募者と関係がある方はいませんか。大丈夫でしょうか。また、本日の会議ですが、議事録作成のために録音をさせていただきますので、よろしくお願いします。 ○評価会議開催打合せ (事務局) では、次第に沿って説明させていただきます。 まずは、評価会議の打ち合わせということで、本日机上の資料の確認をさせていただきます。まず会議次第と委員皆さまの名簿、次に資料1の進行管理表、資料2-1、資料2-2の採点表で、それぞれAブロックとBブロックのものととなります。資料3は応募内容の概要です。また、事前に配布しております応募書類一式は、本日皆様お持ちということでよろしいでしょうか。資料の不足はございませんか。よろしいでしょうか。 それでは続きまして、本日の会議の進め方について説明します。応募申請者は次第に記載したとおり、AブロックBブロックで各1団体になりました。委員の皆様には、事前に同意書を頂いていますが、候補者の選定にあたり、公平性の観点から申請者と利害関係を有する方は、この後の手続きに参加することができません。以前も確認しましたが、該当はないでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、次に資料1の進行管理表をご覧ください。この後、午後2時からAブロックの申請者より、プレゼンテーション及び申請者に対する質疑応答を行います。プロジ

ェクターを使用したプレゼン準備のため、午後2時よりも若干早めに申請者からは入室していただきます。準備ができて、時間になりましたら応募者から大体10分程度でプレゼンを行っていただきます。

その後、質疑応答でプレゼン及び提出書類、これらの内容に対する質疑を行っていただきます。事前に応募書類等をご確認いただいていると思いますが、その応募書類の内容をまとめたものが、今回配布しています資料3、応募内容の概要で、事務局で概要をまとめているので、こちらも参考にしながら、質疑をお願いします。質疑応答の時間は、概ね10分程度時間を確保しています。時間にとらわれることなく、たくさんご質問いただいて結構ですので、よろしくお願いします。質疑応答が終了しましたら、応募者は退出となります。退出後、手元にあります資料2-1、資料2-2、こちらは採点表になりますので、こちらに記入をいただきます。記入をいただく箇所は、資料2をご覧くださいなのですが、配点の右側に応募者名が記載された縦のライン、それぞれ項目別にAからEの5段階評価で採点をお願いします。

概ね採点の時間は15分程度確保していますのでよろしくお願いします。委員の皆様全員の採点が終わりましたら、次のブロックの申請者から入室をいただいて同じような流れで、最後質疑応答ということで進んでいくような形になります。Bブロックの採点が終わりましたら、2つの採点表を回収させていただいて、事務局で集計を行います。集計に20分程度の時間を見ているのですが、その間は皆様に休憩していただきます。事務局による集計が完了しましたら、再度、会議を再開し、採点結果の確認と委員の皆様による意見交換となります。何かご質問はございますでしょうか。

(黒野委員)

採点表の記入の仕方ですが、5段階のABCDEのどれかを記入すればよろしいでしょうか。それとも、配点によって違う評価点の点数を記入すればよろしいでしょうか。

(事務局)

ABCDEのアルファベットで記入いただければと思いますので、お願いします。ほか、よろしいでしょうか。少しまだ時間がありますので、この後、Aブロックのプレゼンになりますが、事前に資料を改めて確認いただく時間を設けたいと思います。しばらく皆様から資料を確認いただければと思います。

○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

(事務局)

準備ができたようですので、これから説明に入ります。それではAブロック応募者のプレゼンテーションを行います。大成有楽・三愛ビル管理共同企業体様より説明をお願いします。プレゼン時間は、概ね10分程度でお願いします。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

ご紹介いただきました、大成有楽・三愛ビル管理共同企業体の代表の責任者をしております、大成有楽不動産の岡部と申します。隣におりますのが、株式会社三愛ビル管理の代表者の相田です。よろしくお願いします。本日説明させていただきますのが、今現在、Aブロックのサービスセンターの所長をしております中川でございます。よろしくお願いします。中川の方から説明させていただきます。

この度は、プレゼンテーションの機会をいただけること、誠にありがとうございます。それでは、大成有楽・三愛ビル管理共同企業体による、市営住宅Aブロックのプレゼンテーションを始めます。現在、市営住宅を取り巻く、環境は大きく変化しております。建物の高経年化、入居希望者のニーズの変化といった問題が顕在化しております。その中で私たちは18年間で培った経験やノウハウを最大限に活かし、市民の皆様へのサービス向上、効果的効率的な管理運営の実現を目指してまいります。私たちは、入居率の向上と維持管理費用の縮減、これらが市営住宅の管理運営における大きな課題と捉えており、これらの実現に向けて取り組んでいくことを約束いたします。まず入居率向上の取り組みになります。

こちらのグラフをご覧ください。令和3年度から令和7年度までの入居率及び空室率、その推移を表しております。空室率はこの5年間で10.2%増加している状況です。このペースが続きますと、5年後には、市営住宅の空室が約4割に達すると思われ、入居率の向上が急務と考えております。そのためには、ハード・ソフト両面の改善が必要と私たちは考えております。まず、ハードに関するご提案としまして、多様なニーズに答えられる住戸ストックを形成していこうと考えております。多様なニーズをこの3つの円の中に表示しておりますが、高齢の方、

障がいをお持ちの方、子育て世帯の方、あと全世代共通としてこのような要望や現状に対する不満や意見などがあります。それに対して、円の下には解決策をそれぞれ表示しておりますが、この解決策を言葉にするのは非常に簡単ですが、なかなか実現するのは非常に難しい。なぜなら所管課の皆様、貴市の所管課の皆様のご決裁、ご決断がないと前に進めない事柄だからです。ですが、この中のいくつかでもいいですから、前向きに検討していただき、もしそれが叶った際には、私たちには経験と実績に基づいたスキルがございますので、お役に立てると確信しております。

例えば、私たちのサービスセンターには建築士などの有資格者が在籍し、居室のプラン変更やバリアフリー化、そういったものを問題なく対処できます。また、過去には3DKから2DKにプラン変更するというのを、貴市から依頼され工事仕様を作成した実績もございます。さらにエレベーターは、費用はかかりますが、貴市がエレベーターの設置を既存建物に行くと判断をされたときにも、コストや有用性、実効性を考慮し、最適な建物、対象となる建物のピックアップも私たちには可能です。

次はソフトに関するご提案になります。ソフトに関するご提案としましては、募集方式条件の改善とサービスの向上を挙げさせていただきます。まず、入居希望者の傾向、3つの円で表しておりますが、単身向け住戸が大半を占めていき、あとに特定の物件に人気が集中している。あと、早急な入居を望まれている方もいらっしゃる。そういった声に私たちはお答えしようと、解決策を常々模索しているのですが、その中でまず提案が3つございます。1つ目になりますが、募集方式の見直しを考えております。表にあらわしているのは、現行の募集方式です。一般抽選会、特別募集、常時募集、ポイント方式、4つの募集方式で今入居者を応募している状態です。皆様に注目していただきたいのは、この1番下の傾向の段です。特に抽選会の傾向の欄ですね。市営住宅には、人気の物件、と不人気の物件が存在していて、その格差が広がっているということです。どれほど広がっているかという、応募者の中でも人気物件を希望する割合が82%に達しております。人気物件につきましては、そのまま問題ないのですが、人は集まってくるので、この不人気物件ですね。不人気である物件を何とかしないと入居率の向上は叶わないと私たちは考えています。募集方式にちょっとだけ手を加えましょうということでこの通りになります。3つ改正案があるのですが、1番注目していただきたいのは、この真ん中の見直し案です。今現在、特別募集、常時募集と呼ばれている募集方式を統合して、そこに不人気と言われる物件、入居率が低い物件を数多く投入しましょう。そうしたことにより、早急に入居を望まれている方、住宅確保に困窮している方を数多く受け入れることができるのではないかと考えております。それにより、今行われているポイント方式は、困窮度のポイントの高い人が入居できるという選定方法ですので、こちらは将来的には不要になっていくのではないかと考えております。

続きまして、提案の2つ目ですが、単身者の受け入れ拡大です。先ほども、単身者向け住宅の応募者が75%を占めているという風に表示しましたが、このように年齢条件緩和と常時募集の物件、範囲の拡大を私たちは提案いたします。市営住宅の入居要件の1つ、単身者における年齢制限は60歳以上となっておりますが、これはエレベーターなしの棟に限定されますが、このように1階から3階は60歳以上、4階5階の住戸は60歳未満の成人であれば誰でも入れるという風に、階層でラインを引きまして、年齢制限を設けてみてはどうでしょうか。

続きまして、常時募集の拡大ですが、私たちAブロックの常時募集の提供住戸は、松浜町住宅と新石山住宅に限定されております。これを4階5階の物件、他の地域の物件はたくさん空いておりますので、それらも全部対象にしてしまおうかと考えております。続きまして、私たちのサービスセンターの窓口とサービス向上についてお話しします。こちらの図を見ていただいて、市営住宅はこういう風になっています。と言われても、一般の方は細かくて分かりづらい、見づらいという感想を持たれると思います。平面詳細図というもののしか材料がないのですが、それを私たちはこういうすっきりとした間取り図に変換し、建物外観と居室内の写真を用意して閲覧サービスを行ってこうと考えております。このサービスにつきましては、もう着手しておりまして、ある程度できております。令和8年度の管理開始までに、完成を目指して準備を進めているところです。

続きまして、入居率向上によるメリットについて簡単にお話しいたします。まず、1つ目は貴市にとっては家賃収入という形で歳入が増加します。続きまして、住宅周辺においては入居者数が増えることにより、環境美化や防犯に対する意識が高まり、さらには自治会の活性化につながることを期待できます。そして、入居者お1人お1人にとりましては、空室の減少により、共益費、こちら共用部分にかかる費用ですけれども電気代、水道代、こういったものには基本料金がありますので、人数が増えることによって、そういったものの負担軽減を期待することができると考えております。

続きまして、2つ目の取り組み。維持管理費用の縮減にまいります。まず市営住宅においては、建物設備の経年劣化が進行しており、社会情勢としましては、物価・人件費の高騰で国民が求める居住環境のレベル向上、そういったものがございまして、今の市営住宅のスペックを維持した状態では、将来の管理経費の増大というのは避けることはできないと考えております。ただ、何も手を下さずに経費が上がっていく様子を眺めていくわけにはいきま

せんで、私たちはこのような提案をしていきたいと思います。まず、保守点検費の縮減です。今ほど、建物設備の経年劣化について言及しましたが、それらの更新、リニューアルの時期に合わせてライフサイクルコストを見据えたご提案をしていきます。例えば、給水設備の変更のご提案。現在、市営住宅の給水設備は加圧給水方式が主流となっております。貯水槽に水を貯めて加圧ポンプで各住戸へ水を送るという方式ですけれどもそれを、直接繋いで直結またはそこに圧力を与えて増圧直結、そういった給水方式に変更していこうという風にご提案差し上げます。これによって貯水槽清掃、水質検査、簡易専用水道検査、こちら全て法定の業務ですが、こちらの削減がまるまる見込めます。試算をしますと、仮に大体50基ほど給水設備があるのですけれども、それらを全て直結方式に切り替えた場合、年間約500万円のコストダウンを見込みます。

続きまして、政策空家と除却の推進です。政策空家、入居者を既に募集していない、住宅のことですけれども、こちらの除却を積極的に私たちは取り組んでいこうということです。当該住宅にお住まいの入居者に働きかけていくという形になると思いますが、政策空家は全体的に劣化が進んでいる住宅ですので、修繕の規模、修繕の価格、そういったものが大きくなりがちです。修繕工事費におきまして、年間200万円から300万円ほどのコストダウンを見込めると考えております。提案は以上になります。

今回、私たちはこのプレゼンテーションにおきまして、大きく今までの思考を変えました。18年間の経験をもとに、さらに昨今の社会情勢を鑑みた上で、新潟市営住宅の将来について真剣に考えていることを披露いたしました。取り組みというよりも、新潟市様へのご提案というべき内容が大半を占めておりますが、皆様にご評価いただきたいのは、このような分析ができるノウハウ、そして改善に向けたアイデア、改善策を講じる際にも円滑に対応できるスキル、それらを私たちは持ち合わせているということです。中には差し出がましい意見や提案も含まれていたと思いますが、それも私たちの熱意の現れとお汲み取り頂けると幸いです。以上となります。ご清聴ありがとうございました。

(事務局)

ありがとうございました。それでは質疑に移ります。ただいまの説明や、事前に頂いていた書類、こちらについて委員の皆様からご質疑ご質問等がございましたら、挙手にて発言をお願いします。

(内山委員)

ご説明ありがとうございます。立派な提案だったと思いますが、提案の中で1つ聞きたかったことがあって、貯水槽を今の方式じゃなくて、直接汲み上げる方式に変えるとコストが安くなりますというご提案がありましたが、それは新潟市さんの許可がないとできないのか（→そのとおり）。全体的に見たコスト、変えたことによって継続にかかるコストは安くなるが、替える時のコストはどのくらいかかるのか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

おそらく1箇所500万円程度かかるが、50基あるので、ペイできるのにかなりの年数がかかります。一気に切り替えるというよりは、劣化してきた設備をそのまま入れ替えるのであれば、この給水方式を変えてしまった方がいいのではないかとご提案です。

(内山委員)

貯水槽は定期的に入れ替えないといけないですか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

ポンプ自体は、大体10年から15年ぐらいが寿命という期間になっていますが、その時に今の方式のポンプではなく、今度、直結増圧のポンプに変えるなり、直結方式にその時に変えてしまう。貯水槽自体は大体30年ぐらいもつものになっています。

(内山委員)

そういったご提案って今までもされてきたのですか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

今まで1回だけしたことがあります。それを継続していくということと、他にもちょっとあるのですけれども今回は説明が長くなるので、パスさせていただいているのですが、1番金額が多いということで、今回、貯水槽の給水方式について説明いたしました。

(内山委員)

今までも継続的に指定管理をしていただいて、その中で都度タイミングを見て、新潟市さんの方にはこうした方がいい、ああした方がいいと改善を提案してきて、今回のプレゼンでは特にそのところをアピールしたということですね。あと、大成有楽さんと三愛ビル管理さんの役割分担としてはどういった感じになっていますか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

役割分担としては、サービスセンターの人数が違いますけども、実際にやっている業務自体は三愛ビル管理だからこの業務、また、大成有楽だからこの業務という風にはなっていません。人としては、所属している会社が大成有楽と三愛ビル管理になっていますので、役割としては、センター職員の合計が7名ですけども、指定管理の業務は決まっていますので、その業務を5名(大成有楽)と2名(三愛ビル管理)のそれぞれの所属会社の人間が入って、サービスセンターの業務を行っています。

(内山委員)

それは担当制で、1回配属された方、人事異動とかあると思うのですが、どういった頻度でやっているのですか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

センター員が変わる異動というのはいないです。家庭の事情で辞められるということではあります。

(内山委員)

基本的には、一度配属された方がそのまま継続されているということですか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

特に、事務サービスの窓口になるとやっぱりこれまでの対応、流れの蓄積があるとその対応方法も変わってくるので、基本は定期的に異動することは考えていなくて、サービスセンターの職員として配属させていただくということです。

(事務局)

ほかにございますでしょうか。

(黒野委員)

ご提案いただいた空室率をこれ以上増やさないために、上階の方は空室率が高いので、そこを60歳未満の方に割り当てられないかという提案で、棟の中で高齢者ばかりではなく、若い方も入られるってことがあれば、いろんな世代の方がお住まいになるということで、高齢者の方にとってもいいことがあるのではないかと考えていて、積極的なご提案をいただいたと思います。

そこで質問ですが、一般的に下の階の方より、上の階の方のほうが比較的若いとなると、夜間の騒音について、どうしても生活スタイルが異なり若い人は夜型で、若い人が帰ってきたときにその音が、もう早く休みたいっていう高齢者にとって気になりがちになるのではないかと。そういう風なことに、何かお考えはありますか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体)

特に、騒音のトラブルに関しましては、故意の騒音。例えばテレビのボリューム、ステレオのボリュームを大きくして騒ぎ出す。夜中に友達を呼んで、毎週毎週お酒を飲んでどんちゃん騒ぎする。そういったものに関しましては、私たちは積極的に注意していこうと思いますが、生活する中でドアを閉める音や足音、そういったものについてはもう致し方ないということで、中立的な立場をしております。できれば、当事者同士で解決していただきたい。入居される際に、皆さんにお話しているのは生活騒音のトラブルが最近増えています。それについては、出す音というのは最新の注意を払っていただいて、聞こえる音には寛容になっていただきたい。指導という訳ではないが、アドバイスを含めてお話しており、ある程度皆さんのトラブルが起これにくくなっているのかなという風には思っています。ただ、やはり最終的には当事者同士の争いの中で、新潟市様や私たちもそうですけども、裁定みたいなことは致しません。ほとんどこううるさいっていう判断はなかなかできないので、最終的に突き詰めれば民事裁判ということになってしまうのですが、なるべく話し合いで解決するよう進めています。

(事務局)

他にございますでしょうか。ご質問がないようでしたら、ヒアリングを終了したいと思います。応募者の方は、退出をお願いします。[応募者退席]

各評価項目がございますので、事前に提出された申請書類の内容も踏まえて採点をお願いします。

15分程度時間を設けていますので、採点をよろしくお願いします。

(2) Bブロック応募：株式会社新潟ビルサービス

(事務局)

これから、Bブロック応募者のプレゼンテーションを行います。株式会社新潟ビルサービス様よりご説明をお願いします。

(株式会社新潟ビルサービス)

本日は、このような発表の場を設けていただき、誠にありがとうございます。私は、株式会社新潟ビルサービスの白山サービスセンターでセンター長をしております白石と申します。そして、本日は私とこちら副センター長兼設備担当責任者の荏原、本社営業開発部の本間。以上の3名で発表と質問にお答えさせていただきます。それでは、これより新潟市営住宅及び共同施設のプレゼンテーションを始めさせていただきます。

当社は昭和30年、新潟県で初めてビル清掃業を開始し、その後は業務範囲を拡大して設備管理やマンション管理、そして指定管理業務などを含む総合ビルメンテナンス会社へと成長いたしました。当社が管理している建築物は仕事や生活の場であり、コミュニティそのものでもあります。私たちは、その建築物に命を吹き込むこと、ビルの設備、都市の設備を維持管理することを使命として、これまで業務を遂行してきました。私たちはこれまでの管理実績と努力により、市営住宅に関わる全ての人々と良好な関係を築いてまいりました。当社が70年間で築いてきた建物保守管理の知識と経験、18年間の白山サービスセンターの管理運営の実績を生かすことで、さらなる業務の向上とサービスの向上を実現できると考えています。全ての人たちが健康で文化的な生活を営むために、公共施設としての関連規則を遵守することはもちろん、入居者の目線に立ったきめ細かなサービスを提供すること、安心安定の安らぎあるという居住空間を提供すること。新潟に根を下ろした指定管理者として、賃貸住宅の管理というだけではなく、社会福祉においても貢献できることを基本方針として、次期指定管理期間も管理運営に臨みます。

当社は、平成19年より当センターの管理運営業務を担当させていただき、現在第4期目を迎えました。これまでの18年間は、東日本大震災や能登半島地震などの大規模な地震がありました。これらの対応は、指定管理者としての知識経験が必要とされ、時間的な制約もありましたが、被災者の住み替えや市営住宅の設備の修繕などに迅速に対応してきました。

令和6年度の指定管理者評価では、最良のA判定を3ついただいております。続いて、当社の従業員の雇用、組織体制についてご説明をいたします。次期指定管理期間は現在同様、正社員8名体制といたします。また、引き続き当社指定管理部、集中管理センターなどと連携した組織体制を編成いたします。全職員が当センターで3年以上勤務しており、知識経験が豊富である。長年の維持管理業務のノウハウを生かすため、本社設備部の課長が設備担当チーフとして異動をしている。さらに、24時間365日体制の集中管理センターが、夜間や休日、緊急発生時に対応をして、迅速に白山サービスセンターに取り次ぎを行える。以上の3点は、当社の組織体制におけるポイントと言えます。また、この組織体制は小回りが利き、迅速で柔軟な対応を実現しています。複数の市営住宅を管理しているため、誰がどの施設をどのように対応するのかという役割分担、応援要請がしやすい点は、当センターを管理運営する上で非常に重要です。その組織体制を効果的に機能させた一例として、昨年の能登半島地震の対応についてご説明をいたします。

昨年の能登半島地震では、当センターの管理範囲である西区や江南区が主に被害を受け、市営住宅にも被害が及びました。設備担当は水道管の破損による修復や、止水などの緊急修繕や被災者の方が生活できるよう、空き家の住宅提供に向けて環境を準備いたしました。事務受付担当は、臨時で西区役所へ出向して窓口業務を行いました。被災者を対象に抽選会を4回行い、個別に説明会も開催しております。結果、被災された23世帯が市営住宅に入居いたしました。年始の休暇期間でしたが、指定管理部や集中管理センターなどの本社職員も受付や現場へ急行して、職員一丸となることで迅速かつ柔軟に対応することができました。

続いては、当センターの業務内容についてご説明をいたします。数多くの市営住宅を管理する中で、危険箇所の対応や緊急修繕は重要な業務の1つです。危険箇所を発見した際は、安全を担保した上で、現場確認と同時に委託業者を選定する、もしくは自社修繕を行っています。写真のように、応急処置については当センターの設備担当職員が実施しています。緊急修繕については、平日の日中は白山サービスセンター、夜間休日は集中管理センターが

受付を行います。緊急連絡を受けた集中管理センターが、急を要する案件と判断した場合、当番の設備担当職員に連絡して、その職員が現場に出動して初期対応を行います。協力業者に発注する案件もありますが、自社修繕、自社施工など当社でも解決できる案件もあり、迅速な措置ができるという点は当社の強みと言えます。続いて、要望、苦情等の対応とサービスの向上についてご説明をいたします。

当センターでいただく内容は多岐に渡りますが、相手の話をしっかり丁寧に伺うことを基本とし、相手の立場に立って慎重に、そして全ての案件について誠意を持って速やかに対応することを基本方針としています。入居相談者、住宅周辺の住民などの市民の方、また入居者の方から要望、苦情、相談をいただきますが、その対応は様々です。例えば、入居者の方からの場合、内容は手続きや申請に関すること。近隣住民とのトラブル、共有部分でのルール違反などがありますが、分かりやすい説明をする、親身に話を聞きの確かなアドバイスをを行う、館内の利用規則を徹底するなどの対応をしています。その他の入居者への対応として、高齢で話が聞き取りにくい方や身体的な事情で会話が困難な方には、筆談やファックスを用いる、日本語が不自由な外国籍の方とのコミュニケーションは AI を活用しております。また、入居者の高齢者の割合が高いことを踏まえて、各地域の包括支援センターとの連携を強化しています。昨年は、曾野木・両川の包括支援センターと合同ミーティングを行いました。今後は他の区との関係も一段と広げていきたいと考えています。臨機応変で柔軟な対応を行い、時代に合わせたサービスを今後も提供してまいります。時間の関係で、ほかの項目については割愛をさせていただきます。最後に副センター長の荏原よりご挨拶をさせていただきます。

公営住宅は多くの方々の生活基盤であり、その適正な維持管理は大変重要な使命と認識しております。市営住宅の管理業務は建物の管理だけではなく、個人情報も多く扱います。突発的な事案も多く起こり、困難が伴う仕事ですが、入居者の皆さんの利便性向上に貢献できるよう、職員 1 人 1 人が強い責任感を持ち、より安全で快適な環境作りを目指して努力を続けてまいります。これで株式会社新潟ビルサービスの発表を終わります。ご清聴ありがとうございました。

(事務局)

それでは質疑に移ります。ただいまの説明、事前に提出いただいております申請書類などについて、委員の皆様からご質問ございましたら、挙手にてお願いします。

(内山委員)

ご説明ありがとうございました。3点質問です。まず1つ目が、今回スライドの中にはなかったのですが、近年人件費の高騰ですとか、色々資材が高騰している中で、指定管理料の金額の中で納めていくというところで、経費削減とかの取り組みが何かあれば教えてほしい。2つ目は、特に自社修繕が結構可能です。というお話があったのですが、実際どれくらい自社でできるのか。例えば、何かあった時に自社修繕でできる割合と、外部に外注しなきゃならない割合がどれくらいなのか、何となくでもいいので教えてほしいというのが2つ目。最後3つ目です。白山サービスセンターで受ける苦情は、指定管理だけじゃないと思うのですが、他もあると思うのですが、指定管理の案件で苦情はどれくらいあって、どういった苦情が多くて対応をどのようにしているのか。

(株式会社新潟ビルサービス)

まず、1点目の経費節減については、今回新たな5年間が始まるということで、改めて今、点検関係で委託をお願いする業者さんに、また今後5年間の金額についてということで、いろんな業者から見積もりを取らせていただいて、その中で金額的に安いところ、安心して任せられるという点。それも含めて、集計をして今回お願いする予定の業者さんの金額で算定しています。人件費も基本的には令和8年度、ここ最近、人件費高騰がちょっと気になるっていうのがありますが、ある程度想定して金額を出させていただいて、公募で出てきた金額と比較しながら、あとは事務的な部分で、ここはちょっともうちょっと下げられるかなとかいうのを個別に見ながら、調整したところはあります。

2点目、自社修繕に関してですが、大体全体の10から20%で自社修繕を行っています。その種類に関してなんですが、特にこの種類が多いということはないですが、専門業者さんに頼まなくてもよい案件、簡単な部品交換とか短時間でできる修繕に関しては、できるだけ自社で行うようにしています。

3点目の苦情は、指定管理全体ということで、それほど全体的に苦情は多いわけではないのですが、各現場から上がってきた苦情は、一旦、私今センター長をしておりますけれども、以前本社の方で指定管理の担当しております、各現場でそのセンター長とか班長からこういう案件がありました、という報告があって、具体的にその状況などを確認し、私は上司に報告して、それで現場と私とまた上司とで集まって、その対応の話をします。といった対応です。

(内山委員)

件数的にはそんなに多くないですか。

(株式会社新潟ビルサービス)

そんなに多くはないです。

年間数件、本社で担当している案件が、私のところで8件ほどだったので、それほど多くはないです。

(内山委員)

ありがとうございました。

(事務局)

他にございますでしょうか。

(安藤委員)

組織の中で集中管理センターという役割が、あんまり分かってなくて、24時間365日体制なんですけど、これは休日だけ24時間という意味ですか。平日も24時間365日という意味ですか。

(株式会社新潟ビルサービス)

平日は、本社が稼働しておりますので、本社の設備の方で不具合とかの連絡を受けますので、基本的に土曜と日曜と祝日、そして午後5時半以降の夜間は、集中管理センターで一括して受け付けるという形です。

(安藤委員)

そこの方は、固定でいらっしゃいますか。例えば、白山サービスセンターの人が行ったりすることは。

(株式会社新潟ビルサービス)

いえ。基本的に集中管理センターの職員は、本社におりますので、一旦夜間や土日集中管理センターで受けたものを白山サービスセンターでは、1週間単位の当番制という形を取りますので、設備の3名で1週間ずつ交代で、この勤務時間外の通報が本社に入って、そこから担当者の方に連絡がいく形になっています。

(安藤委員)

あともう1つ。1年単位の変形労働時間制を取られているのですが、季節によって忙しい時期があるのか。

(株式会社新潟ビルサービス)

勤務時間の変動は、季節というわけではなく日常です。日常ですと午前8時半に出勤して、事務所の受付時間が午後6時までのため、午前8時半から午後5時まで、通常午後5時半ですから30分早く上がるシフトと、逆に午後6時までという方で、午前8時半から午後6時まで、通常よりも30分長い方で、2班に分かれて交互に出勤しているような状態で、土曜日が半日で12時までの受付になりますので、変形労働時間制を採用しています。

(安藤委員)

ちなみにですけど、変形労働時間制だと1年より、1か月の方が使いやすいと思います。そういう形態は。もしだったら調べてみてください。

(事務局)

他にございますでしょうか。

(黒野委員)

今のご説明の中で、新潟市の指定管理者評価の結果を出されているのですが、この18年間の評価を拝見しますと、第2期のところでBが多かったようなところが、この第3期、第4期になって、Aが多くなってきているように見えるのですが、続けられている中でその評価を受け止められて、こういう風に伝えて、第3期、第4期になるところのAが多い評価に結び付いたというような、何か手ごたえを感じていることがあれば聞かせてくださ

い。

(株式会社新潟ビルサービス)

第1期では、新潟市さんがやっていたのを引き継いで、年末くらいから引き継ぎを受けて、4月からスタートしたわけですが、やっぱりなかなか引き継ぎをしていただいて、安定して業務を回すというのが第1期目の4年間。途中最後の年に震災などもあり、大変なものがあつたのですが、それで2期目がやっと落ち着いて回っているとか、安定した形になってきて、次の3期目にはやはり評価ですので、Aという評価にされたいとか、現場の職員たちもやはり、今までBが当たり前で、そこからプラスアルファのもの。せっかく任期が終わって、当然次ってなった時に、じゃあ何ができるのだろうかという事で、やはり我々のサービス、受付からの入居者への対応、そういう部分で色々工夫してやっていこうというのがあって、その結果1つ1つAをいただけるようになって、やっぱりもう1つ欲しいよねと。色々工夫しながら頑張ってきました。

(事務局)

他にございますでしょうか。

(三科委員)

今ほどの黒野委員の質問に関連するのですが、5期目になったときに、今まで市営住宅を管理運営していく中で、課題に感じられているところがあるのかと、もし課題があればどう改善していくのか、お聞かせください。

(株式会社新潟ビルサービス)

最近、高齢者の1人世帯がだいぶ増えてきているという状況がありまして、高齢者の方1人だけですので、デイサービスの利用ですとか、ご家族が市内とか割と近くにいる方で言うと、ご家族が定期的に見に来る、あとはケースワーカーであったり、中には生活保護の方もいらっしゃるのですが、そういう方が住宅に行った時に、駐車スペースというのがあまり足りないというのがあります。我々指定管理者としては、住宅環境が中心になってきますので、そのための介護者用、管理者用の臨時駐車場的なスペースっていうのを確保していきたいと考えております。また、設備の課題でいうと、建物が1年1年古くなっており、どんどんお金がかかっていくので、いかにコストを抑えて最良な修繕を行うのが課題と考えています。

(事務局)

他に質問はございますでしょうか。よろしいでしょうか。では、以上でヒアリングを終了いたします。応募者の方は退出をお願いします。委員の皆様におかれましては、採点表の方に採点をよろしくお願いいたします。概ねこれから15分程度時間がありますので、よろしくお願いします。また、傍聴されている方はここで退出となりますので、よろしくお願いします。ありがとうございました。[応募者・傍聴者 退席]

○評価会議 議事

(以下、非公開のため省略)

以上