

平成24年度第5回指定管理者選定評価委員会会議概要

- 1 対象施設 青森市営住宅（青森地区）
- 2 開催日時 平成25年2月28日（木） 10：40～12：00
- 3 開催場所 青森市役所第1庁舎3階福利厚生室
- 4 出席者
 - (1) 選定評価委員 委員長 工藤 清泰（市長公室理事）
副委員長 鈴木 裕司（総務部次長）
委員 岩船 彰（青森中央学院大学教授）
委員 鈴木 彰夫（東北税理士会青森支部税理士）
 - (2) 制度所管課（事務局） 市民政策課 主幹 福島 清裕
主事 田中 浩司
 - (3) 施設所管課 住宅まちづくり課 課長 佐々木 雅信
主幹 木下 優
主査 工藤 耕成
主査 葛原 積範
 - (4) 指定管理者 協同組合タッケン 事務局長 山田 薫
松橋 学
松木 尚史
- 5 議題 委員会によるモニタリング調査
- 6 会議概要

施設所管課より、所管課の事業報告書等評価結果、モニタリング評価結果に基づき、施設の管理運営状況と所管課の評価内容を説明した。説明の後にヒアリングを行い、ヒアリング終了後、指定管理者室を視察した。

(1) 主な質疑内容

委員：職員等の配置に関して、労働関係法令を遵守した勤務体制はとられていますか。

指定管理者：法令を遵守しております。

委員：職員の研修内容・回数は適切に行われていますか。

指定管理者：市の接遇マニュアルに基づき、毎日職員に確認指導しております。また、管理運営セミナー等に参加して、コンプライアンスや個人情報保護について、知識向上に努めております。

委員：施設の保守点検、清掃、警備業務については、仕様書に規定する内容・回数は適正に行われていますか。

指定管理者：適正に行っております。

委員：所管課はどのようにチェックしていますか。

指定管理者：住宅まちづくり課へは報告書を提出しております。不備があった場合は

点検して、緊急性のあるものは住宅まちづくり課と協議して対応しております。また、夜間・休日においても、点検業者には24時間体制の連絡網を引いており、その都度対応しております。

委員：防犯、防災、緊急時の対応について、マニュアルは作成していますか。

指定管理者：作成しております。

委員：定期的な訓練、職員の研修は行われていますか。

指定管理者：年1回、各団地で行っております。

委員：緊急時の連絡体制は確実に確保されていますか。

指定管理者：確保されております。

委員：現金等の保管状況は適切な状況ですか。チェック体制はどうなっていますか。

指定管理者：収納業務においてはダブルチェックしており、現金は手持ち金庫に保管し、適正に管理しております。また、必ず管理者が金庫の管理をしております。

委員：緊急時等のマニュアルの作成について、所管課はどのように確認していますか。

施設所管課：書面の提出をしていただいて確認しております。

実際に火災が起きた場合、作成されたマニュアルに基づいた連絡を行っております。

委員：その連絡体制は、消防の方でも理解しているということによろしいですか。

施設所管課：はい。

委員：研修を行った際の所管課への報告方法はどのようになっていますか。

施設所管課：毎月1回提出することになっている報告書に記載しております。

委員：現金のダブルチェックはどのように行っているのですか。

指定管理者：管理責任者と職員1名で行っております。

委員：業務時間中、手提げ金庫はどういう状況ですか。

指定管理者：業務時間中は机の引き出しの場所を決めて保管し、必要な都度取り出しております。

委員：作成したマニュアルを職員に周知徹底させる取組は何かありますか。

指定管理者：職員はきちんと認識しており、実際に火災等が起きた場合にはマニュアルに沿って、適正に行っております。

委員：個人情報保護の体制については、適正に整備されていますか。

指定管理者：はい。

委員：利用者からの苦情等の処理体制、苦情等の内容、運営への反映方法はどのようになっていますか。

指定管理者：窓口対応については、毎日業務終了後、スタッフミーティングで話し合

いをして改善しております。これまでの具体的な内容としては、団地の迷惑駐車を何とかしてほしいといった要望があった際に、町会と協力して、警察に駐車禁止区域を作ってもらったなど、その都度対応しております。

委員：寄せられた苦情等は、職員全員が共通認識しているということでしょうか。

指定管理者：連絡者や内容を記載した処理伝票を作成し、共有しております。

委員：所管課へは全て報告しているのですか。それとも大事なものだけ報告しているのですか。

指定管理者：修繕の依頼等は事細かにはその都度報告はしておりません。

委員：所管課では、どういう内容があって、どのように対応しているのかを1件1件全部見えていますか。

施設所管課：全件見えております。定型的な内容であれば月1回の報告書で報告していただいております。緊急性のあるものについては、その都度報告していただいております。

委員：ご意見箱の意見の確認方法はどのように行っていますか。

施設所管課：団地には管理できませんのでご意見箱は設置しておらず、本庁にある指定管理者室に設置しております。今までご意見をいただいたことはございませんが、いただいた場合には指定管理者と一緒に確認するような体制にしております。

委員：苦情等への対応が長引いているものについては、どのように対応されているのですか。

施設所管課：不定期ではありますが、双方で会合を持ち、未解決の事案についての対応について意思疎通を図っております。

委員：事業実施結果については、計画通り適性の実施されているということでしょうか。

施設所管課：はい。

委員：平成23年度の予算について、400万円ほど赤字で予算を組んでいるのはなぜでしょうか。

指定管理者：22年度大震災による修繕未執行分等の費用を予算計上したためです。

委員：所管課は適正だと認識していますか。

施設所管課：やむを得ないということで認識しております。

委員：赤字分は指定管理者が自己資金により補填したのですか。

指定管理者：はい。

委員：収納率についてはどうだったのか。

施設所管課：現年度分については、23年度は93.8%、22年度は96.17%で、2.37%下がっております。過年度分と現年度分をあわせた収納

率については、23年度が78.04%、22年度が77.43%で、0.61%上がっております。

委員：収納業務について、指定管理者と市との業務の区分けはありますか。

施設所管課：ここまでは指定管理者、これは市が行うというふうに、ステージごとに分けてどういうふうに進めていくかという収納マニュアルを、昨年、市と指定管理者が共同で作成しました。

委員：所管課の事業報告書等の評価で、窓口対応が良くないという苦情があつて、誠意のある対応で取組むよう求めたとありますが、どのような対応を取りましたか。

指定管理者：窓口対応した者が親切心で行ったことが、利用者にとっては逆に気分を害するようなことであったということでしたが、職員本人から事情を聞いて、今後このようなことが無いように指導いたしました。

委員：市の監査から指摘された事項についてはどうだったでしょうか。

施設所管課：修繕業務について10万円以下のものについて1者からの見積りで行っていたのですが、協定書に記載が無かったため、協定書を変更し、記載しました。電話代等の支払いについて延滞金が発生したことについては、自動引き落としに改めていただきました。