

市営住宅指定管理者制度導入に関するサウンディング型市場調査結果 概要一覧

市場調査の結果

対話の対象項目
(1) 公募について
① 参入意向の有無及び市場性の有無について
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料などの条件しだいで参入したい ・参加資格は鈴鹿市内に本社がある企業を優先すべき
<ul style="list-style-type: none"> ・市場性があり, 参入したい
<ul style="list-style-type: none"> ・必要な指定管理料が確保されている場合は, 市場性は十分にあり, 参入したい
② 参入形態(単独・JV)について
<ul style="list-style-type: none"> ・単独で参入
<ul style="list-style-type: none"> ・単独・JVの両方で参入を検討
③ 応募に必要な検討期間(準備期間)について
<ul style="list-style-type: none"> ・応募期間は2週間～1か月の期間にしてほしい ・準備期間は, 指定管理初年度のため, 市からの業務引継ぎ期間を十分に確保してほしい
<ul style="list-style-type: none"> ・公募から提案提出まで, 2か月程度確保してほしい(社内意思決定が必要なため)
<ul style="list-style-type: none"> ・公募から提案提出まで, 2～3か月確保してほしい ・優先交渉権者内定後の協議調整期間は, 4～6か月程あれば十分な準備ができる
<ul style="list-style-type: none"> ・公募から提案提出まで, 2か月程度確保してほしい
(2) 事業内容・運営について
① 妥当と考える指定期間について
<ul style="list-style-type: none"> ・物価上昇等による経費の見直しを考えると5年が妥当 ・安定した住宅管理を考えると10年でも良い
<ul style="list-style-type: none"> ・5年間が良い
② 想定される組織体制(職員数・勤務体制等)について
<ul style="list-style-type: none"> ・職員5名 ・勤務時間は平日の日中とし, 夜間休日はコールセンターで対応
<ul style="list-style-type: none"> ・職員8名 ・勤務時間は平日の日中とし, 夜間休日はコールセンターで対応
<ul style="list-style-type: none"> ・職員9名 ・勤務時間は平日の日中とし, 夜間休日はコールセンターで対応
<ul style="list-style-type: none"> ・職員10名 ・勤務時間は平日の日中とし, 夜間休日はコールセンターで対応
③ 想定される事業費(人件費・管理費・自主事業経費等)について
<ul style="list-style-type: none"> ・この市場調査の段階では, 事業費の想定は困難 ・県営住宅と市営住宅の指定管理業務を同時に行えば, 事務所経費, 人件費等の経費が削減できる
<ul style="list-style-type: none"> ・この市場調査の段階では, 事業費の想定は困難
④ 情報セキュリティ対策(プライバシーマーク取得等)について
<ul style="list-style-type: none"> ・これからプライバシーマーク取得を目指す ・事務所内は機械警備を導入しており, 個人情報には施錠されたロッカーに保管 ・情報セキュリティ対策勉強会の実施 ・インターネット環境は, 対サイバー攻撃等, 常時監視体制にある
<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマーク取得済み
⑤ 運営にあたり本市へ期待する支援や配慮について
<ul style="list-style-type: none"> ・家賃滞納者の訪問徴収は, 市で行ってほしい ・指定管理担当の市職員は, 判断ができる責任者, 受付担当, 技術担当の最低3名は確保してほしい
<ul style="list-style-type: none"> ・円滑な法的手続き(訴訟等)の履行 ・保守, 修繕予算の確保 ・駐車場有料化及び利用料金制の導入についての説明会開催, 入居者の説得, 駐車場使用規定の作成
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者だけで解決できない事案があった際に相談できる機会がほしい ・市と指定管理者との連絡会を毎月1回設けてほしい
⑥ 事業実施全般に関するご意見(提案・課題・問題点等)について
<ul style="list-style-type: none"> ・市が駐車区画を整理し, 駐車場使用料の徴収, 駐禁ポールの設置等について事前に入居者へ説明してほしい ・改良住宅, 特目住宅の管理運営方針が必要 ・退去件数平均58戸/年とあるが, 修繕費の高騰により, 指定管理料内で平均58戸の退去後修繕ができるか不安 ・公募時には, 市と指定管理者の業務区分を示してほしい ・参考資料として, 指定管理料に含まれる具体的な経費, 事業費を示してほしい ・指定管理者が発注できる修繕は, 130万円以上も対象してほしい
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕費, 保守点検費は精算払いとしてほしい ・積み残し修繕は, 市で解消してほしいが, 残ったまま指定管理者が引き継ぐ場合は, 情報開示の上, 予算化してほしい
<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容を仕様書で細かく決めすぎず, 巡回など柔軟な対応ができるような仕様書にしてほしい ・指定管理は6月公募の自治体が多く, 時期が被るため, 1ヶ月でも公募を早くすると参入しやすい ・指定管理者が入ったタイミングで, 改良住宅をなくし, 公営住宅と一緒にする自治体もある

(3) 入居管理について
① 滞納家賃の収納における有効な取組及び指定管理者の対応範囲(訪問徴収等)について
<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の督促状や訪問徴収等は、市で行ってほしい ・滞納家賃の対応範囲は、納付書発行、納付場所の案内等、補助程度にしてほしい
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口で納付書を渡したり、巡回や訪問の際に督促や納付書を渡したりすることは可能 ・市と意思疎通を図りながら、分納誓約をするなど収納率の向上に努めていく
<ul style="list-style-type: none"> ・市と家賃収納会議を開催し、情報共有のうえ、今後の方策や訴訟への移行の協議・連携をしたい ・滞納者個別に状況を掘り下げ、滞納者と分割納付の協議等をしたい
<ul style="list-style-type: none"> ・家賃の口座振替を推奨し、納付書払いの場合は、指定金融機関まで案内 ・訪問指導を行う滞納期間を定めた上で、滞納者に対し訪問指導を行いたい ・家賃収納率向上の取組み意欲をあげるため、収納率のインセンティブやペナルティを設けてはどうか
② 禁止行為(ペットの飼育、騒音、ゴミの放置、共用部分での私物の放置及び火気類の使用、迷惑駐車等)を繰り返す入居者に対する有効な取組及び指定管理者の対応範囲について
<ul style="list-style-type: none"> ・都度、市と連携をとり、禁止行為をする入居者に対し、指導を行う ・迷惑駐車は、月1回程度夜間パトロール等の対応を行う ・ペットの飼育は、苦情情報や巡回時での鳴き声等を確認し、直接訪問し指導を行う ・ゴミの放置や騒音などは地道な対応が必要(巡回時にゴミ部屋や放置物を把握し、市と相談し貼り紙、掲示、対話等で対応)
<ul style="list-style-type: none"> ・写真等により証拠の記録を残して、指導を続けていく
<ul style="list-style-type: none"> ・まずは通報者から話を聴き、対象者の事情を聴き、現地を確認し、適切な指導を適宜行う ・法令に反する行為か調査し、法令に反した場合は、迷惑行為の中止を求めていく
<ul style="list-style-type: none"> ・実際に現場を見たり、話を聞いての対応となる ・自治会と相談し、防犯カメラを設置したところもある(ランニングコストなどの問題あり)
③ 不正入居者に対する有効な取組及び指定管理者の対応範囲について
<ul style="list-style-type: none"> ・不正入居者、無断退去者等の情報を把握した時は、市に情報提供し、是正指導を行う(市と共に面談等を行い指導)
<ul style="list-style-type: none"> ・訪問指導、パトロール、住民からの通報により対応
<ul style="list-style-type: none"> ・まずは通報者の話と対象者の事情を聴き、現地確認等により事実確認し、証拠を収集した上で指導する
<ul style="list-style-type: none"> ・市担当者で相談し、対応を検討していく(巡回の時に水道メーターを確認するなど)
④ 入居者の安否確認及び部屋で死亡した時の指定管理者の対応範囲について
<ul style="list-style-type: none"> ・親族、緊急連絡人等に連絡し、警察への情報提供を行う程度の対応
<ul style="list-style-type: none"> ・警察や消防に通報し、安否確認等を行う ・死亡した入居者の残置物の処分や相続人調査等は市でお願いしたい
<ul style="list-style-type: none"> ・警察や消防に通報し、特殊清掃を行い、その後、空き家修繕を行い、利用可否を協議する ・住民票、戸籍謄本等による相続人の確認を市担当者に依頼し、相続人が市内在住の場合は、指定管理者にて訪問
<ul style="list-style-type: none"> ・警察や消防に通報する等の対応を行う(死亡した入居者の残置物をどうするかは仕様書次第)
⑤ 自治会等が行う共益費徴収の協力について
<ul style="list-style-type: none"> ・共益費の徴収は本来自治会等で行うべき(お金が余った場合や不足する場合、運営していくに当たって問題になるため)
<ul style="list-style-type: none"> ・電話や訪問など家賃滞納と合わせて指導するなど市と協力して行っていく
<ul style="list-style-type: none"> ・家賃、共益費、駐車場使用料は、別々に徴収するよりも一括で徴収した方が、業務の効率化が図られ、その結果、指定管理料の軽減につながるため、一括徴収を推奨したい ・共益費徴収を協力する場合、指定管理業務に団地ごとの口座開設、支出への対応、団地ごとの収支一覧の作成、月次報告等の業務が必要となるため、担当職員の増員が必要
<ul style="list-style-type: none"> ・自治会費等を使って、自治会が指定管理者に共益費の収納代行を依頼するケースもあり、その場合は対応できる ・共益費は家賃とまとめて自治体(指定管理者)で徴収するケースもある
(4) 修繕について
① 市内業者の活用について
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕管理の効率化を考えると、過去のノウハウがある市内業者を活用した方が円滑に対応できる
<ul style="list-style-type: none"> ・原則、市内事業者に発注することを想定
<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検・修繕共、直近3年程の実績事業者、入札参加事業者を参考に、市の評価を確認しながら、市内事業者を優先的に選定
<ul style="list-style-type: none"> ・原則、市内事業者に発注することを想定(事前に現在の修繕業者を教えてほしい)
② 資材・人件費の高騰及び施設の老朽化に伴う維持管理費の増加が生じる中、修繕件数を維持するための有効な取組について
<ul style="list-style-type: none"> ・初期費用は高額になるが、木製ドアをアルミ製に変更することや畳をフローリングにすることで、長期的に修繕件数を軽減 ・修繕レベルを下げる取り組み(例えばクロス貼替はしない等、汚れや生活の支障がない破損箇所などはしない、防水5年以内等)
<ul style="list-style-type: none"> ・退去後修繕において、どこまで直す必要があるのか、折り合いを検討していく
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性の高くない修繕については一括発注することや、閑散期に発注することにより修繕費低減に努める
③ 修繕計画(保守点検結果等による必要修繕の優先順位付け等)の考え方について
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画は、原則、都度発生したものから修繕対応していくが、すぐに行うべき修繕なのか都度判断する必要がある
<ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン施設や人命に関わる(建築基準法の定期点検や消防点検等による不具合)ものは優先していく
<ul style="list-style-type: none"> ・点検結果による法令不適合は最優先に対応 ・日々の巡回点検をもとに、時期予算を提案し、適切な予算の確保と確実な実施に努めていく
<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検や巡回時に発見した不具合は、迅速に市担当者に報告し、長寿命化計画等を踏まえた上で、修繕工事を提案する

(5) 利用料金制について
① 中層団地の駐車場は各戸1台(使用料無料)のため、敷地内や周辺道路への迷惑駐車の問題が増えており、その対策として、駐車場使用料の利用料金制を導入し、指定管理者が徴収した使用料により、駐車場管理(駐車場の割り振り、迷惑駐車対策、駐車場拡張等の整備)を行うことについて
・駐車場管理は一旦市で運営して、問題、リスクなどを解決してから導入した方がよい
・指定管理導入と同時実施の場合、徴収できる金額などの想定が難しく、リスクとして残ってしまう ・ファクターという収納代行を使用している自治体があるが1件あたりの手数料が高い ・利用料金制は公金扱いでないため、家賃と同じ納付書払いができないため、入居者が支払いにくい
・駐車場区画は管理戸数に対して1戸1台以上が整備済みの状態での業務開始を希望する ・業務開始前に入居者説明会を開催し、駐車場有料化、利用料金制の理解を得ることと、使用細則等を規定してほしい
・駐車場の利用料金制については他自治体においても経験があるため実施可能 ・利用者に対し、事前に適切な説明等を行う必要があり、指定管理制度導入と同時に行うことはリスクがあり難しい ・4月から料金徴収をスタートする場合、引継ぎ期間が3か月程は必要のため、口座振替の手続きが間に合わない
② 駐車場使用料の徴収に向けた駐車場調査、駐車場整備等に必要な準備期間と必要経費について
・現状の駐車場利用者リストの作成が必要 ・駐車場区画整備及び放置車両処分などは事前に市で対応して指定管理者に引き継いでほしい
・市が事前に駐車場整備を行うことを前提として、近隣駐車場調査や使用料の口座振替手続等の準備に3ヶ月はかかる
・最低各戸1台は確保された状態での業務開始を希望する ・使用料の収納状況に応じて、駐車場の整備計画を確定することになる
・利用者から、使用料の口座振替書類を提出いただくため、一定の期間が必要
③ その他、市営住宅における利用料金制の導入事例について
・小売業と連携して移動販売車等を導入することや、大学生などの学生寮への貸出等が考えられるが実績はない
・一部導入している自治体もある
(6) 自主事業について
① 高齢者及び障がい者、外国人の入居者に対する有効な取組について
・高齢者及び障がい者専用駐車場の拡大 ・外国人への取組みとして、通訳者の常駐、通訳機やリモート常駐通訳サービスの導入が有効
・高齢者に対する定期的な訪問や自動通話で安否確認を行う ・配布する資料には外国語で翻訳したものを市と連携して作成する
・入居者の高齢化、単身化に対応し、高齢者見回り巡回や安否確認サービスを検討
・高齢者及び障がい者に対する、定期的な見守りの実施や相談窓口の設置を検討 ・外国人入居者に対する、外国語での掲示文章の作成や窓口への翻訳機の設置を検討
② 市営住宅の集会所を活用した自主事業、共用部分の照明のLED化、AEDの設置等、他の自主事業の事例について
・集会所での活用は、現在していない ・照明のLED化は、機器の不良により都度、取り替えている ・AEDの設置は、巡回時に社用車にて持参している
・バンドを呼んだミニコンサート、健康体操、高齢者対象に詐欺対策の講習等を行っている
・空き駐車場の活用や太陽光パネルの設置提案等を検討している ・非対面DXソリューションや入居者提出書類のオンライン化について検討している
(7) その他
① 指定管理料(修繕、保守点検等の精算払い分)の指定管理期間の物価上昇率について
・1年間の物価上昇率は、3～5%程度見てほしい