

「甲府市市営住宅の管理運営における官民連携（PPP）に向けた サウンディング型市場調査（個別型）」の対話結果について

1.条件等

○ 管理運営手法及び管理可能住戸数について提案を求めます。

・ スケールメリットを活かした管理運営について

- 管理運営手法については、スケールメリットの観点から、入退去手続、入居者対応、滞納整理、施設・設備の維持管理業務などを一体的に実施する方法が望ましいと考えている。自治体ごとに運営体制や業務内容が異なることから、様々な管理手法について提案は可能。甲府市市営住宅全体を一括で管理することが可能。（Ａ社）
- 民間賃貸住宅約4,000戸について、多数の修繕を行ってきた実績があり、既存の協力業者や発注に関するノウハウを活用することで、効率的な修繕対応やコスト削減につなげることが可能。（Ｂ社）
- これまで指定管理で培った経験や修繕履歴を活用し、修繕が必要となる箇所を予測するなど、これまでの実績を生かした効率的な管理が可能。甲府市営住宅全戸の管理は可能。（Ｂ社）
- 施設管理については、17団地を一括して管理し、修繕や改修等も含めて対応する体制が望ましいと考える。入居者管理については、2社または3社程度の事業者が、団地のエリアや規模に応じて分担して管理する方法が望ましいと考える。（Ｃ社）

○ 様々なPPPを行った場合の想定される期間について提案を求めます。

・ 指定管理者制度の場合、本市での原則は５年間

- 指定管理者制度の場合、甲府市での原則は５年間とあるが、期間については同様の考え。指定期間が５年間であれば、定期的に経費や業務内容を見直し、サービスの向上や改善が可能になる。（Ａ社）
- 指定管理制度の場合、事業期間は５年間とし、事業実績や成果が良好である場合、選考による事業者選定ではなく、現行事業者による継続的な事業実施を基本とする仕組みを提案する。（Ｂ社）
- 指定管理者制度を導入する場合の指定管理期間については、短すぎず、長すぎない期間として５年から７年程度が望ましいと考える。（Ｃ社）

2.管理運営の効率化

○ 建物の老朽化や多様な入居者のニーズに対応する中、住民サービスの向上及び事務負担の軽減に向けた提案を求めます。

・ 入居者の利便性向上策について

- 公営住宅の管理運営において、建物の老朽化や多様な入居者ニーズへの対応は重要な課題であると認識している。入居者の利便性向上においては、高齢者への配慮が特に重要であると考えている。（Ａ社）
- 管理事務所を設置する場合のバリアフリー対応、窓口への老眼鏡や筆談ボードの設置、職員に対する高齢者・障害者への理解を深める研修なども、当然実施すべきものとする。（Ａ社）
- 単身高齢者を対象に、電話または訪問による定期的な見守りを行うサービスを提案する。（Ａ社）
- 入居者の意見を反映したサービス向上に向けた、年１回入居者アンケート、ホームページ上への意見箱設置、自治会との定期的な協議の実施し、意見を管理運営に反映することで、住民サービスの向上を図る。（Ｂ社）

■市営住宅は建物が古く、エレベーターの設置が少ないと認識しており、上層階に住んでいる高齢者や子育て世帯にとって、荷物の運搬などが負担となっている。エレベーターを設置するには多額の費用がかかり、老朽化した建物に設置できるかどうかという構造上の課題もあることから、少なくとも荷物を運ぶための簡易的なリフト等の設置について検討する必要があると考える。（Ｃ社） ■車椅子の利用に対応したスロープの設置や、エントランスまでの屋根の設置など提案する。（Ｃ社）
・ <u>デジタル化（DX）を活用した管理運営の効率化について</u> ■オンライン窓口・オンライン申請を提案する。（Ａ社） ■市からの消防設備点検や工事などの情報について、電子掲示板のような仕組みを設置し、管理者が情報を入力すれば、入居者が確認できるようにすることを提案する。（Ｃ社）
・ <u>点検・修繕の効率化について</u> ■緊急修繕など、迅速な対応が必要な業務は、地元事業者と連携し、事前に対応体制を整えておくことが重要である。（Ａ社） ■複数の工種に対応できる事業者を活用し、発注調整の効率化や修繕期間の短縮が可能と考える。（Ａ社） ■巡回保全を担当する職員が日常点検を実施し、異常箇所の早期発見・早期修繕に努めている。市営住宅についても、同様の体制を整備することが可能。（Ｂ社） ■独自の取組として、入居前点検を実施しており、業者の工事完了後に巡回担当者が最終確認を行うことで、入居直後のトラブル防止となる。（Ｂ社）
3.入居率の向上 ○ <u>家賃収入による財源の確保、地域コミュニティを維持していく上で重要な入居率の向上について提案を求めます。</u>
・ <u>多様な世帯を呼び込むための入居促進PR方法について</u> ■市営住宅専用ホームページの開設。団地ごとの所在地や設備情報、募集情報などを分かりやすく掲載、随時更新することで、入居希望者が必要な情報を取得しやすい環境を整える。（Ａ社） ■弊社の受付窓口や民間賃貸店舗にも市営住宅の募集案内を常備する。また、甲府市の福祉サービスやNPO法人の資料も併せて設置し、幅広い層への周知と入居促進を図っていく。（Ｂ社） ■単身者の場合の入居条件、同居家族に関する条件について、改めて見直しを検討することも必要と考える。（Ｃ社） ■入居者の声を活用した募集広報も重要と考えており、実際に住んでいる方から、「入居してよかったこと」や「生活上のメリット」などを聞き取り、ニュースレターや動画などで発信することを提案する。（Ｃ社）

・ 空室発生から再入居までの期間短縮について

- 業務フローは自治体によって異なるので、状況を確認する中で、弊社のノウハウを生かして、どのようなフローが適切かを協議することが可能。（Ａ社）
- 住宅管理システム等を活用し、修繕から鍵の引渡しに至る業務を一元管理し、業務の迅速化を図っていく。（Ｂ社）
- 空き住戸発生から再入居までの期間については、概ね3か月を目安として、次の入居者を決定するサイクルを構築することが望ましいと考える。（Ｃ社）
- 退去に伴う室内の原状回復などについて、相談や手配を一括して行うことのできるワンストップサービスを設け、手続きをスムーズにすることで、再入居までの期間短縮につながると考える。（Ｃ社）

4. 収納率の向上

○ 財源を確保し、住宅の適切な維持管理を行っていく中で、収納率の向上・高水準の維持に向けた対応策について提案を求めます。

・ 効果的な滞納整理や債権回収プロセスについて

- 口座振替を利用することで、支払い忘れの防止や、安定的な収納につながると考える。（Ａ社）
- 滞納者への対応に当たっては、納付意思の確認、生活状況の確認を行い、必要に応じて分割納付について協議することも必要と考える。（Ａ社）
- 家賃滞納者への訪問は2名以上で行い、身分証明書を提示したうえで、1名が話し合いを行い、もう1名が記録を担当する体制とし、安全で確実な対応に努める。（Ｂ社）
- 滞納整理に当たっては、入居者本人への対応を基本とし、入居時に登録した保証人について、変更がないか確認する中で、必要に応じて保証人との連携することが必要だと考える。（Ｃ社）

・ 初期滞納者へのアプローチについて

- 初期滞納者に対しては書面や電話による段階的な入金案内を行い、長期滞納者に対しては訪問などによる個別対応を行う。（Ａ社）
- 初期滞納の段階で速やかに対応することにより、長期滞納発生の防止、初期滞納者に対しては、書面や電話による段階的な入金案内を行い、必要に応じて訪問等を実施する。（Ｂ社）
- 支払忘れや、口座の残高不足など、毎月決まった納付日に支払うことを忘れる方も一定数居ることから、滞納の理由を確認し早期に対応することが重要と考える。（Ｃ社）
- 月末の一度だけではなく、月に複数回の納付日を設けるなど、柔軟な対応も考えられる。（Ｃ社）

・ 生活困窮者等への対応について

- 生活困窮などにより納付が困難な入居者に対しては、単に督促を行うだけでなく、利用可能な制度や相談窓口を案内することが重要と考える。（Ａ社）
- 生活保護世帯については代理納付の活用を推進する。（Ｂ社）
- 弊社では、子育て団体や生活困窮者支援団体との連携、子ども食堂、フードパントリーなどに取り組んでいる。支援団体や地域の活動と接点を持ち、入居者の生活状況に応じて必要な支援につなげるのが重要だと考える。（Ｃ社）

5.地域コミュニティ活性化

○ 入居者の高齢化や単身化などに伴う自治会加入率の低下、外国人入居者の増加する中、対応策について提案を求めます。

・ 集会所等の有効活用について

・ 地域住民・自治会等と連携したイベント・交流事業について

- 集会所や空きスペースを活用し、消防等の協力を得た防災訓練の実施。（Ａ社）
- 自治会活動への支援として、自治会の会合への出席、文書作成の支援、親睦会・交流事業の支援、集会所を活用したイベントの企画・運営を実施する。（Ｂ社）
- 入居者相互のトラブルを抑制するためには、入居者一人ひとりが共同生活のルールを守ることが重要となることから、分かりやすい「住まいのしおり」を作成・配布し、入居時に生活上のルールについて十分に説明を行う。（Ｂ社）
- 自治会加入率の低下についても、契約時に自治会の活動や共益費の内容を説明し、自治会の重要性を理解してもらい加入を促していく。（Ｂ社）
- 市営住宅の各集会所にＡＥＤを設置することを提案する。（Ｃ社）
- 集会所を一括して管理し、団地ごとに地域住民の中から管理担当者を決め、その方が集会所の管理を担う体制を構築し、施設運営を支援する形にすることで、年度ごとに管理体制が大きく変わることを防ぎ、継続的な運営が可能となる。（Ｃ社）
- オレンジカフェの開催や子ども食堂などの取り組みを行い、まずは集会所に様々な人が訪れる状態を作り、利用者が増えれば、「このような使い方をしたい」という新たな提案も出てくる可能性がある。また、集会所の利用料収入が増え、集会所の管理運営費の負担軽減にもつながる。（Ｃ社）

・ 多文化共生の方策について

- 多言語対応の取組として、窓口へのオンライン通訳機の設置によりリアルタイム通訳が可能。（Ａ社）
- ごみ出し、騒音、共用部の利用方法などについて、分かりやすい日本語や、多言語の案内資料を作成し、生活上のトラブルを未然に防ぐ取り組みを進めたいと考えている。（Ａ社）
- 情報格差をなくすため、多言語で案内することが必要である。自治会だけでは対応が難しい場合もあるので、弊社が間に入り、生活ルールを分かりやすく説明することが重要と考える。（Ｃ社）

6.自主事業

○ 入居者の満足度向上、自主財源の獲得について提案を求めます。

・ 空きスペース（敷地内等）を活用した収益化事業について

- 空き駐車場については、入居者の利用を最優先とすることを前提に、余剰となっている駐車区画が纏まっている場合は、時間貸し駐車場とすることや地域によっては予約制駐車場、カーシェア、月極駐車場として外部に開放する方法も考えられる。（Ａ社）
- 集会所を利用したお茶会や簡単な外国語教室等、団地内の空きスペースを活用したフリーマーケットの開催。（Ｂ社）
- 自動販売機設置の検討。（Ｂ社）

- 民間事業者の収益確保だけを目的とせず、入居者の生活利便性や満足度、市営住宅の魅力を高め、持続的な管理運営につなげることを目指していく。（Ｂ社）
- 集会所を核として、マルシェを開催することを提案する。市営住宅の入居者だけでなく、周辺住民も参加できる機会をつくることで、地域交流の促進につながる。（Ｃ社）
- 市営住宅周辺には、スーパー、食料品店、日用品店が少ない地域もあり、高齢者にとって買い物が難しい場合があることから、移動販売の誘致、スーパーや移動販売事業者が参加する小規模な販売会を開催することも有効と考える。（Ｃ社）
- 災害対応型やＡＥＤ対応型の自動販売機を導入することで、平時の利便性だけでなく、災害時の備えとして活用することも可能。（Ｃ社）