

令和 5 年度 沖縄県営住宅指定管理者制度運用委員会における  
モニタリングの検証結果について  
(令和 4 年度実績分)

1. 施設名：沖縄県営住宅等（6 地区）
2. 開催日時：令和 5 年 8 月 15 日（火） 10 時 00 分から 12 時 00 分
3. 開催場所：県庁 7 階第 1 会議室
4. 出席者：委員 5 人中 5 人出席  
（会長）琉球大学名誉教授 小倉 暢之  
（委員）沖縄女子短期大学 教授 砂川 麻世  
（委員）添石総合会計事務所 副所長 添石 理佐  
（委員）一般社団法人 沖縄県設備設計事務所協会 会長 宮城 正和  
（委員）那覇地区県営団地連絡協議会 会長 上地 晴男  
（事務局）沖縄県土木建築部住宅課  
（指定管理者）  
（北部地区）沖縄県住宅供給公社・株式会社山浩商事指定管理業務共同企業体  
（中部 A・中部 B・南部地区）沖縄県住宅供給公社  
（宮古・八重山地区）住宅情報センター株式会社
5. 検証事項：沖縄県営住宅指定管理 6 地区（北部、中部 A、中部 B、南部、宮古、八重山）の令和 4 年度実績に係るモニタリングの実施結果
6. 検証内容
  - (1) モニタリングは適正に行われているか
  - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか
  - (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか
7. 検証方法
  - (1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告
  - (2) 委員からの質疑・意見
8. 検証結果  
施設の管理運営は概ね適切に行われている。ただし、モニタリング実施結果（サービスの質の評価）で指定管理者評価が低くなっている項目において、施設設置者である県が改善すべき事項が見受けられる。ついては、県は、施設の維持管理及び駐車場管理にかかる必要経費の確保等に努めること。
9. 主な質疑・意見  
次頁のとおり

●は委員、○は事務局及び指定管理者

### 【本島地区】

- 指定管理者が駐車場について色々苦情があるということだがそれは指定管理者の責任になるのか？これは県住宅課として対策を講じなければならないことだと思うので、ここまで指定管理者へ委ねるのはどうかと思います。

北部地区の5ページ、ここだけでなく他の地区もですが、人件費について令和3年度16,044千円、令和4年度15,344千円かかっているが、事業計画は10,843千円と実績よりも事業計画を減らしているが何故減らしているのか。

努力して予算を下げようとするのはわかるが3年連続で経費が15,000千円～16,000千円という数字なので、事業計画が厳しすぎるのではないか。なぜここを調べたかという、南部地区の赤字が非常に大きく、それを指摘しようとして資料をみていたらここまでできてしまったのが本音です。

南部地区8ページで、令和2年度に急激に1戸あたり管理コストがあがっている。これはなぜか。これは単純にしますと南部地区で管理戸数が7118戸ある。これは本島内の約半数の住戸がある。公社としては非常に大きなファクターを占めている中で、こんな大きな赤字をだしているとは継続できないのでは。そこから先ほどの事業計画の数字が厳しいという判断となった。このあたりは、指定管理者を指摘ということではなく県がどう考えているのかということかかと思えます。持続して指定管理してもらうためにはこのへんを少し調査して対応していく必要があるのではないかと思います。

南部地区8ページで1戸あたりの指定管理料と1戸あたりの管理コストがあまりにも乖離が大きい。根本的に何か間違っていないかと思ってしまった。南部地区だけで年間63,325千円ものマイナスになっている。これは問題提起だけで申し訳ないが、県の方で対応を考えていただきたい。

- 現在の指定管理が令和2年度～令和6年度までの契約となっています。令和7年度からまた新たに指定管理者を新規で募集となりますので、募集時に指定管理料の算定方法を見直していくというかたちになっていくと思います。

県としては、各地区単位でこの業務をそれぞれ行った場合に必要な経費として算定し募集したところではありますが、これだけの乖離がでていいる。なぜそういうふうになっているのかという点を公社と話をしながら次期の予算取りに反映させていきたいと思えます。

- 駐車場についてはどうですか？駐車場はC評価が多いが、指定管理者の責任にしているのか。快適な住環境を提供するという意味では、沖縄は車社会ですから当然駐車場は必要でしょう。それに対して県はどうすべきか。指定管理者の責任とはならないでしょう。ここでC評価が多いと指定管理者へ委員会で指摘してもどうにもならないでしょう。

- 委員のご指摘のとおりだと思います。駐車場については、平成3年の車庫法改正以前は駐車場の整備を県が行っていないことから、築年数の古い団地の入居者から駐車場に関する不満が生じていると認識はしています。県としては駐車場整備の予算を確保し、団地自治会の要望に応じて整備を行っていきます。

現在、団地建替えにあたって、1住戸あたり1区画の駐車場を確保しています。

駐車場区画が不足する団地では自治会が周辺の土地を借り上げて駐車場としていくところもあります。来客者用駐車場については、県営住宅及びその付帯施設はあくまで入居者の居住の用に供するため国の補助を受けて整備されているため、来客用の駐車場については整備の対象ではありません。また、限られた土地の中に団地を建設しておりますので、那覇地区のような都市部においては全戸対応できるようなスペースを確保するのが難しいというのが正直あります。

- そうであれば、駐車場についてC評価というのは指定管理者に対して気の毒である。その評価の仕方を少し考えてあげるべきではないか。
- 委員のご指摘のとおりモニタリングのアンケート設問を見直す必要があるのではないかと思います。
- 私達が普通に生活していて、住宅には車1台分くらいしか確保していません。2台目となると近所で駐車スペースを借りて対応するのが一般的かと思います。那覇市内ではそれが常識かと思います。ただ、こういうアンケートをすると当然（駐車スペースを）もっと欲しいという回答になってくると思うので、アンケートの仕方もあるのかなと思います。以上です。
- さきほど委員からのお話と関連しますが、住宅供給公社の方にお尋ねします。南部地区で経費が赤字になっておりますが、全体でどのように運用されているのか。これで大きな問題はないのかと確認させてください。
- ご質問にお答えします。公社では4地区（北部・中部 A・中部 B・南部）を管理しております。地区ごとにしますと北部地区と南部が赤字となっております。赤字の大きな要因は人件費となっております。各地区で同じように業務配分をしたいところですが、地区の人員配置について北部地区3名、中部地区にそれぞれ4名配置し、残りを南部地区に集約配置しております。理由としては、南部地区は各地区の総括しておりますので人員配置を多くせざるを得ない状況となっております。各地区の人件費を努力し赤字にならないように削減しておりますが、限界があります。北部地区については、厳しい状況を予想して令和2年度から管理を始めておりましたが、やはり厳しい状況であった。ただ、南部地区のほうも人件費が要因であります。特に時間外の削減等を努力しているところです。
- 大橋市街地住宅は、築年数が43年（昭和55年）くらいになりますが老朽化が激しくて、雨漏りを修繕したかと思えば、次はここという感じでイタチごっこになっている。県営住宅の建替えの時期はいつ頃になるのか知りたい。築年数が50年になったら建て替えるのか築60年まで待つのか知りたい。
- 手元にストック計画書の資料がないので詳細は持ち合わせていませんが、令和4年度、令和5年度と建替えをまさにやっているところですが、建替え住宅のリストの中に大橋市街地住宅は計画に入っておりません。管理している各県営住宅等の建設年度、それに応じて耐震性などをそれぞれ調査判断しながら建替えの順序、建替えに至らないものにあっては大規模の修繕を計画しておりますので、全体を確認しながら計画を策定しております。

- 外見の剥離工事は終わって今は新しくなっているが、建物の中が古い。  
そういうことですので、よろしく申し上げます。  
それともう1点、住宅に消防設備がありますが、管理人室があり管理人がいますが、消防設備があるからそれだけの仕事で管理人として雇っているのか。そこがわからない。管理の範囲はどこまでか？建物の管理は自治会長がやるべきなのか。そのへんを詳しく知りたい。
- 消防設備（警報盤）が管理人室にありまして、受信機ですが、これに関しては古いところや故障があったところから順次、集会所やEVホールへ移設しております。
- なにかおかしいなと思った時に住民が自分勝手に消防に連絡を入れて呼ぶことがあって。管理人はずっといってはじめて管理人だと思うのだが。
- そのあたりは管理元でどのように運用していくのかよく話し合いをつけていたかないと問題となるので、対応していただきたいです。
- スケジュール計画は大きく建替え工事、大規模修繕（外壁改修工事）で令和3年度から令和12年度までの10年間となっており、大橋市街地住宅は計画に入っておりません。建物内部の改修については、大がかりなものの中に外壁の改修と一緒にする場合もありますが、そうでない場合については日頃の管理の修繕の中で、よっぽど修繕が必要であると判断できるものは10年間の大規模修繕計画ではなく個別の状況に応じた修繕で対応している形となりますので、指定管理者と話しを詰めていただいて修繕がどのタイミングでできるかというのは検討させていただきます。
- 財務状況について収入の方で指定管理料（修繕料）があり、支出でも同じ金額が表示されていますが、積み立てていく内容になっているのか？先ほど話のあった大規模修繕計画に反映されていくのか。どういう仕組みなのか教えて欲しい。  
日々のちょっとした修繕、その時その時で発生する修繕の予算はどのように指定管理者へ配分されているのか。  
二つ目に指定管理者へ質問ですが、南部地区の5ページ、収支一覧表で先ほどから質問のある南部地区の大幅なマイナスは人件費で配分割合によるものであると確認はできましたが、その中の支出の項目で管理人手当とありますが、この手当について、指定管理者が管理人を別で採用して支払いしているのか？実際、労働条件自主点検表へ反映されているのか？正規なのか非正規なのか知りたい。南部地区に限らず全体で置かれているかと思いますが業務の内容を反映されているのか確認したい。
- 修繕費については積み立てかという質問ですが、年度毎に予算化しており積み立てではありません。例えば、南部地区の収入にある指定管理料（修繕費）は令和4年度に指定管理者へ県が支払いをした修繕費の額となっております。修繕費の使い方としては、先ほど住宅課長から説明があった事業計画に基づいた大規模修繕に係る予算はこの額には入っておりません。大きな外壁修繕等の大規模修繕については、指定管理者ではなく県が直接工事の発注及び監理を行っております。  
収入及び支出に記載のある指定管理料（修繕費）は、あくまでも日々の修繕等、

空き家修繕、計画修繕、台風等自然災害での修繕の内容となっております。  
指定管理料（修繕費）は、指定管理者が年度ごとに修繕計画を立て修繕を行い、  
また優先事項の高い修繕かどうかを判断し対応を行っております。自然災害等に  
おける被害にかかる修繕についてもこの予算で対応しており、修繕の緊急性の状  
況等に応じて修繕費の増額配当を行っております。ただ、修繕の額について充分  
に予算を配当できているかというところは充分とは言えないと思います。

- 修繕の金額も大きく、居住している方々のアンケートの評価をみたりすると居  
住者の方が日々困っている声を指定管理者が吸い上げて修繕の対応してもらいた  
いと思います。
- 管理人を選定し、契約し管理人手当を支払いしております。  
個人として管理人をやっているのは全体の5分の1となっており、実際、十何年  
前に建設された高層団地に関しては、警報盤が個人の部屋となるのだが、今の新  
しい団地では警報盤を集会所に設置しているので、5分の4は自治会が管理人と  
して契約されている。個人（管理人室に居住している方）との契約は少なくなっ  
ている。管理人の仕事は自治会の仕事と被るのでできるだけ自治会に仕事をお願  
いしている。
- 管理人さんは居住者ということですか？
- はい。
- 全体的に各地区の2ページの2の運營業務取り組み改善案の部分について、敷  
金の充当とかあるのですがこの敷金とは未払いの方が入居の際に支払われたもの  
と理解してよいでしょうか。
- 通常の敷金と同じです。
- 敷金を充てることで問題は解決するのですか。
- 修繕費のほうが敷金を上回る場合が多く、回収にかなり苦戦しております。
- これが理由で入居率に影響を及ぼすこともあるのですか。
- 敷金で充当できない場合や入居者が修繕費を支払いしない場合でも、指定管理  
者へ支払いしている指定管理料（修繕費）で対応しているため入居率に影響はな  
いと思います。
- 接客対応のところ、全体のところで高齢者なので書類がわかりづらいとか説  
明がわかりづらいとかありますが、今後の改善策とかあれば教えてください。
- 窓口対応を丁寧に行い、わかりやすい文書での説明を行うよう努力してまいり  
ます。
- ぜひ対応していただきたいと思います。

## 【宮古・八重山地区】

- 本島地区と違って気になる点は、維持管理業務の評価がC評価となっているが、維持管理業務は指定管理者が独自で努力すれば対策ができる部分であると私は思っており、駐車場とは違うのではないか。具体的なものが記載あるが、修繕が未対応であるとかこのあたりは頑張れば改善できるのではないか。  
八重山地区において緊急時の対応のところでEVの修繕に3か月要したとあるが、EVの場合メンテナンス契約をしていればそんなに時間はかからないはずだが。原因があったのか。
- 外部からの人的破損（ドアの破損）による修繕であり、年末年始を挟んでいたことから業者からの見積もりが遅くなったので修繕するまで3か月かかった。
- 通常のメンテナンスではなく、普通であればEVメンテナンス契約をすれば故障しても1～2時間に対応でき、本島から部品を運んでも1～2日に対応可能である。修繕が2～3か月というのは異常ではあるが、人為的に破損させられたのであれば、やむを得ないかと思います。ただ、設備の維持管理のところC評価というのは改善努力をすべきかと思います。頑張ってください。
- 今のEVの修理に関してなんですが、説明を聞くと納得ではあるが、EVの前とか自治会の掲示板等やネット上で、なぜ修繕にこれだけ時間がかかっている経緯等をお知らせとして張り出し周知はしたのか。
- 入居者へ向けて張り紙で周知しております。アンケートに記載がありましたが、実際には電話連絡等での問い合わせもなかったのご理解されていたものと考えておりました。
- 宮古地区の3ページの維持管理業務のところですが、水道水のサビがとありましたが事実であれば人体に影響があるのですぐ対応されたのか知りたい。
- これに関してはアンケートが昨年度の内容となっておりまして、今年度で改修するように事業計画を組んでおり、実際、各々連絡があれば随時、塩ビ管へ取り替えを行っております。
- 宮古地区の4ページで令和3年、4年と財務状況からみると大幅なマイナスになっておりまして、支出のところでは人件費が令和3年度から令和4年度で金額が上がっているのでは人を採用したのかどうか。
- 退職者がいたので、その引き継ぎのために通常であれば1人体制のところを2人体制とし重複させたのでそれで増になったのかと思います。
- 宮古は6人で対応されていて、この金額でして、令和3年度も令和4年度も人数は変わらないが人件費の経費が増えたということですか。
- 令和3年度も令和4年度も人事異動や退職者がおりましたが業務内容が増えていたので時間外が増えていて増になっている。

- 人数が変わらず人件費も増えていくのは色々事情があり時間外手当が増えていったのかと思います。例えば、民間ではITとかを活用したりして時間外の縮減を工夫したりするといったいいのでは。人件費に対する改善とか社内の中であるのかと思います。収入に対する人件費の割合が78.9%を占める大きなところになる中で、のマイナスが続いているので、業務改善等があれば教えて欲しい。
- 一人一人事務作業に関して役割があるのだが、手が空いた時に誰でも対応できるような体制を作っていくようなシステムを構築しておりまして、一人だけが残業ではなく、みんなでできるものはみんなでやろうというふうに体制づくりしております。
- わかりました。その効果が来年、再来年と出てくるといいですね。
- 八重山地区の4ページで、人数が3名であり、令和3年度と比較して人件費が3百万ほど増ですが、理由は何ですか。
- 八重山も宮古と同様に令和4年度に退職者がでまして、その退職者からの引き継ぎ関係で、通常一名体制のところ二名体制になったことが理由です。
- 宮古・八重山地区については、現在、団地の建て替えが連続でありまして、移転等の事務処理業務の増と手続きの不慣れという点もあり、その部分の時間外が増えていてのではないかと考えております。
- これはイレギュラーということも含めてということですか。
- 退職者がでたことに伴う人事異動と建替えの事務処理の時期のタイミングが重なって、いつもより業務量が集中したことによる時間外の増となり人件費が増となっていると思います。
- 宮古も八重山も管理戸数はほぼ同じですが、従業員の人数をみると宮古は6名で、八重山は3名と記載がありますが、八重山は適正な従業員の人数なのか？
- 宮古の6名のうち3名は市営住宅の管理です。
- ということは、実際は県営3名体制ということですね。  
アンケート評価でも先ほども話があった人に対するところで改善というのがあるのは、従業員の人数も関係あるのかと考えておりました。
- 維持評価の評価が厳しいというのはアンケートの回収率をまず上げることが大切だと思います。改善要望がある方は関心が高いからアンケートを書いてくれるが、それ以外の方は「まあいいか」という感じになりがちです。いかにしてアンケートの回収率をあげるかというところで、平均で2割の回収率のようですので、回収率を高める工夫が大切かと思います。何かアイデアがありますか。
- 収入申告書と一緒にアンケートを回収させていただいているため、アンケートを提出していない入居者様に記入を促して提出させていただいております。その中で回収率なので、それをもっと徹底していくのがいいのかと思います。

- 宮古も八重山も回収率は2割ですかね。
- だいたい3割です。
- 地道な作業ですが、がんばってください。
- 今の紙ベースと併せてURLを貼ってスマホで回答できるようにしてみると若い方々は変わるかなと思いますが。  
選択なのでそんなに時間かからないとは思いますが、子育て中とか日々追われていると「もういいか」という感じになるかと思しますので、検討してみてもいいかですか。
- 宮古、八重山地区は年配の方々が多く入居されているようですので、ネットでの回答は難しいかと思えます。  
ただ、県としても電子申請で対応可能かと情報部門に確認したところ可能との回答をいただいているので、指定管理者と調整のうえ実際に電子申請で対応するかどうか見極めていこうと考えております。
- それでは、全地区分のモニタリング実施結果の検証について、運用委員会として意見をまとめるにあたり、各委員の意見、要望等がありましたらお願いします。
- 評価方法の見直しというご意見もありましたが、これについて事務局の方ではどうですか。
- 駐車場の評価の仕方について
- 駐車場におけるアンケートの設問項目について見直していこうと思っております。
- アンケート項目について、すでに評価の仕方ができているが、途中で変えるというのはできるのか。
- その部分も含めて検討する必要があります。  
委員ご指摘のアンケートの駐車場項目について、駐車場運営という表現になっているので、運営だから2台分確保の要望を書けばどうにかできると思っているのではないかと。運営ではなく管理としたほうがいいのかと思っております。
- ちなみに県としては駐車場を要望どおり確保しようとしたら土地を確保しないとイケない。これはかなり大変なこと。まず不可能じゃないですか。
- はい。しかも団地の近くにという要件がでてしまうので、例えば、那覇地区においては住宅が密集している中で、団地の近くの土地を確保するというのは



難しく、また金銭面でも難しい。また、駐車場の幅が狭いので広くして欲しいとの要望もありましたが、それも敷地面積が理由で難しい。

- 土地の面積が確保できればいいですが、台数を増やそうとするとどうしても幅は狭くならざるを得ない。
- アンケート項目の部分について、どういうふうなアンケートの内容をとれば、より現実的な評価になるかというのを精査していこうと思います。
- 当面はそれを課題として持って、アンケート項目を精査して対応していただくということで。

#### 10. 会議の公開状況：審議の部分について一部非公開

##### 11. 非公開とした理由

サービス改善につなげるというモニタリングの趣旨に沿う議論を進める上で、具体的な団地の状況に発言が及ぶことがあるため。

(沖縄県情報公開条例第7条第2項)