

都営住宅等指定管理業務 一次評価

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価			評価理由
					水準を上回る 2点/概ね水準どおり 1点/水準を下回る 0点			
					2点	1点	0点	
管理 状況	適切な管理 の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		①収納業務	・納入通知書等による収納処理が適切に行われていること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	×1		○		納入通知書、口座振替、現金による収納、いずれについても適切に処理されている。
		②滞納整理業務	・滞納金納付指導が仕様書に定める回数を実施していること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	×1		○		各区市への働きかけにより生活保護世帯の使用料の代理納付制度を採用する区市を拡大するなど、確実・安定的な収納につなげる取組を図っている。また、退去滞納者の更なる滞納額の縮減を図るため、試行的に外勤による訪問指導を実施した。
		③入居者管理業務	・入居者管理業務に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・不適正使用是正指導状況に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・高額所得者に対する仕様書記載の処理を確実に実施すること	×2	○			不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。要医療、長期困難案件についても、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により、きめ細やかな対応により解決に導いている。更に、困難案件や対応力向上を目的とし、是正指導等に深い知見を有する講師による実務研修を実施している。また、高額所得者への明渡し指導も適切に行われている。
		④駐車場の利用に関する業務	・利用者の募集、利用許可について、仕様書に定める業務内容を適切に実施していること ・コインパーキング設置について、自治会調整等を確実に実施していること	×1		○		利用者募集、許可、使用料の収納等が適切に行われている。看板設置やホームページ掲載などにより地域開放の拡大を図り、前年度に比べ約1.3倍の貸し出し増となった。また、コインパーキングの新規設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行った。駐車場の空き区画対策として、電気自動車充電設備の設置も含め、事業者へのヒアリングの実施など協力した。
		⑤組織体制・職員配置等	・入居者サービスに対し、適切な対応をとる組織、職員、窓口の配置となっていること ・夜間、休日の事故対応等の体制がとられていること	×1		○		入居者サービスに関し、適切な対応がとられている。安否確認や事故等の対応も、365日24時間対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。
		⑥人材育成の取組(研修実施状況)	・職務遂行能力、接遇の向上に必要な研修が実施されていること ・汚職防止、人権に関する研修が実施されていること	×1		○		現場の実情に応じた研修内容の充実を図るなど、適切に実施されている。また、必要に応じ適時新規研修を実施している。
		⑦高齢者・障害者等への対応	・仕様書に定める2か月に1回の巡回等が適切に行われていること ・窓口センターがバリアフリー化されていること ・居住者の安否確認体制がとられていること	×2	○			定期訪問対象世帯約17,000世帯に対し、年間で延べ20万回以上の訪問を行い、16万回以上の面談を行うなど、仕様書に定める2か月に1回以上の頻度を大きく上回る訪問・面談を実施している。また、安否確認についても、地元区市などと連携して安否確認の強化に取り組んでいる。
		⑧事業者の独自提案事業の実施(巡回管理・自治会支援)	・定期訪問対象外世帯の状況把握がなされていること ・共益費直接徴収事業拡大や事例集作成、自治会役員会への出席等の自治会活動支援が実施されていること	×2	○			巡回管理業務相談員を配置し、巡回管理人の定期訪問等の同行等による業務支援を行い、また新たな情報伝達ツールとして「巡回管理人通信」を発行した。自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を2回発行するとともに、共益費直接徴収事業に申し込みやすく出来るよう、募集案内にフローチャートを用いた説明を追加し、自治会の負担が軽減されるよう事務改善を図った。
⑨事業者の独自提案事業の実施(生活支援サービス)	・団地集会所等を活用し民間事業者等と連携した新たな生活支援サービスの検討や実施がなされていること	×2		○		都営住宅集会所を活用し、居住者等に対し、成年後見制度の説明会を実施した。また、区市の福祉部門等によるコミュニティ活動や入居者への支援などにも積極的に行った。		

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る2点/概ね水準どおり1点/水準を下回る0点			評価理由	
					2点	1点	0点		
管理状況	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか							
		①設備の保守点検	・仕様書、業務説明書に基づき、適切に保守点検業務を実施していること ・再委託業者への監督や書類の管理が適切に行われていること	×1			○		委託業者に対する検査も含め、適切に処理されている。台風等自然災害時には、風雨によるエレベーター停止に備えるため、受託者に対して通常の体制より人員を増加する等の体制強化を要請している。また、保守点検に係る事故等の未然防止にも取り組んでいる。
		②団地建物及び敷地調査	・巡回管理人による敷地調査が3か月に1回以上適切に行われていること	×1			○		巡回管理人により適切に実施されている。
		③緊急時対応	・緊急時、発災時の連絡調整体制が確保されていること ・火災・事故、防災・防犯等に適切に対応していること	×1			○		緊急時に備えた連絡体制を確保するとともに、災害時優先電話18回線、MCA無線機23台、PHS35台といった災害時に有効な通信手段を配備しているほか、通信電話会社への災害時優先電話を116台登録し、安定した通信手段を確保している。令和2年1月に、住宅政策本部と合同で、大地震発災時における実地訓練を実施した。
	④事業者の独自提案事業の実施(再委託業者への対応)	・保守点検業務(エレベーター・消防設備・水道道路)に対し、抜き打ち検査を実施していること	×1			○		受託事業者との契約においては、個人情報の取扱いなど、契約内容や運用ルールを全ての関係者が順守しているか定期的に確認した。	
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか							
		①各種法令等の遵守	・規程を整備する等、適切な対応がとられていること。 ・各種法令違反がないこと	×1			○		規程類を整備する等、適切な対応がとられている。
		②職員に対する個人情報保護の徹底	・十分な職員研修の実施と社内規程の整備がなされていること	×1			○		研修実施及び社内規程整備は一定程度なされているが、収入報告書類の所在不明が判明した際、それを個人情報紛失事故として取り扱う認識が欠けており、関係機関への報告が遅れるなど、運用が徹底されていなかった。
		③個人情報の適正な管理	・個人情報漏えい事故が起きていないこと ・書類保管や情報管理が適切に行われていること	×1			○		書類の保管及び取扱いの順守が組織的に適切に行われていなかったことにより、個人情報の紛失事故(令和元年11月)が発生した。
	④情報公開の取組	・適切に規程等が整備されていること ・情報開示請求等への対応が適切になされていること	×1			○		規程類の整備等、適切な対応がとられている。	
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか							
		①収支状況(安定的な運営)	・安定的な経営を実施していること ・資金繰りに支障がないこと	×1			○		令和2年1月に(株)格付投資情報センターが指定管理者に対して行った発行体格付は、全国の住宅供給会社の中で収益規模・安定性が群を抜いていること、都の住宅政策に沿って、適宜、事業内容を見直し適切に対応していることを評価され、「AA」としている。資金繰りの状況については、DSCR(負債に対する収入からの充当額比率)が1.06、当座比率が114%であり、資金繰りに支障はないと判断できる。
②経理処理	・委託金・貸与物品について明確に区分されているとともに、帳簿、関係書類を整え適切に管理されていること	×1			○		委託金の管理、貸与物品の管理について、共に適切に処理されている。		

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点			評価理由
					2点	1点	0点	
事業効果	事業の取組	使用料の適正な収納が確保されているか						
		①使用料の収納	・使用料の収納率が仕様書に定める目標値95%を達成していること	×1	○			初期滞納への対応や生活保護受給世帯の代理納付の推進などの取組により、使用料の収納率は97.3%（収納額66,489,012千円）であり、仕様書に定める目標値（95.0%）を上回る収納率を達成している。 ※全都道府県の全国平均は94.4%
	②居住者の収入の把握	・収入認定率が仕様書に定める96%を達成していること	×1	○			収入未認定世帯縮減のため、報告書未提出世帯等への指導、督促に積極的に取り組んでいる。収入認定率実績は99.3%であり、業務仕様書に定める目標値（96.0%）を上回る認定率を達成している。 ※全都道府県の全国平均は98.4%	
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか						
		①窓口等の利便性向上に対する満足度	・利用者から窓口等の利便性に対して一定の評価を得ていること（アンケート調査で70%以上の「便利」「やや便利」の回答など）	×1		○		窓口センターの利便性について、約80%の利用者が「便利」又は「やや便利」と回答しており、利用者から一定の評価を得ている。
		②職員の対応への満足度	・利用者から窓口での職員対応に対する一定の評価を得ていること ・利用者から巡回管理人に対する一定の評価を得ていること （いずれもアンケート調査で70%以上の「よかった」「まあよかった」の回答など）	×1	○			窓口での職員対応について、約99%の回答者が「良かった」又は「まあ良かった」と回答しており、高い水準を維持している。巡回管理人の対応について、約84%の回答者が「良かった」又は「まあ良かった」と回答しており、居住者の満足を得られており、高い水準で維持している。
		③管理に対する総合的な満足度	・利用者からの総合的な満足度が一定の評価を得ていること（アンケート調査で70%以上が「満足」「まあ満足」との回答など）	×1	○			指定管理者が行っている管理・窓口サービスに対する総合的な満足度は、約90%の回答者が、「満足」又は「まあ満足」と回答しており、居住者の満足を得られている。
	④居住者ニーズの把握	・アンケート調査の実施と業務改善 ・コールセンター応答率90%以上	×1		○		アンケートの実施や業務改善等、適切に実施されている。コールセンターの応答率は、概ね90%を超えており、安定した対応となっているおり、迅速に対応している。	
	行政目的の達成(※)	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか						
		①都及び関係機関等との連携	都や行政機関等と、適切に連携を図ることができている	×1		○		各事業を実施するに当たり、地元自治体等と連携し適切に取り組んでいる。
		②都の政策と連動した事業	住政審答申の内容を踏まえた事業を実施している	×2		○		住宅政策審議会答申の「高齢者への生活支援サービスの向上」に関する提言の実現に向け、自治会同士の交流の促進や区市のコミュニティ活動への集会所の活用と協力するとともに、巡回管理人業務や安否確認の強化に努めた。
	③都の施策への協力	都の施策協力等に機動的に協力することができている	×2	○			台風被害やコロナ感染症対策などの緊急的な事案にも、速やかに対応し、また、災害復旧のための支援にも貢献した。	

※中項目「行政目的の達成」は、「行政密接関連施設」及び施策との連動性の高い一般施設において、必要に応じて設けてください。

【確認項目の設定について】

- 確認項目は、上記項目を参考としながら、施設の事業内容に応じて最も効果的に評価ができるように設定して下さい。
- 管理状況については、仕様書や募集要項等で示した管理の内容を網羅するように配慮し、不適切な管理状況は漏れなく指摘できるように設定してください。
- 事業効果については、仕様書や事業計画書に記載された事業内容や過去の実績等を考慮し、定量化できる項目は極力目標値を設定しつつ、定性的な項目も併用して、幅広い実績の測定が可能になるように設定してください。
- <評価理由>欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述してください。
- 管理状況、事業効果とも、特に重点的に評価を行いたい項目については、配点を2倍とすることが可能です。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 要医療、長期困難案件について、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により解決している。 また、法的措置を要する案件についても粘り強く該当者への指導を行い、速やかな都の法的措置につなげている。 ○ 台風被害やコロナ感染症対策などの緊急的な事案にも、すばやく対応し、また、災害復旧のための支援にも貢献した。 ○ 財務状況については、(株)格付投資情報センターの信用格付が「AA」と高い評価を受けている。 ○ 目標値を上回る使用料の収納率や収入認定率を達成し、使用料の適切な収納を図った。 ○ 居住者アンケートでは、職員の窓口対応、巡回管理人の対応及び管理に対する総合的な満足度について、9割以上が高い評価をしており、水準を上回る対応がなされている。
要改善事項等	

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	45	評価	A
-----	----	----	---

評価基準			
S	A	B	C
標準点の1.33倍(小数点以下切上)以上	S-1点以下 標準点の1.25倍(小数点以下切上)以上	A-1点以下 C+1点以上	標準点の0.88倍(小数点以下切捨)以下

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	令和2年1月に(株)格付投資情報センターから格付「AA」を取得、信用力が極めて高いとの評価を受けており、財務状況は健全と判断する。
------------	---

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	
---------	--

(2) 東京都政策連携団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続について、施設の位置づけや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命の前提となった施設の位置づけ	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特命の前提となった施設の位置づけ <ul style="list-style-type: none"> ・ 都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において安定したサービスの提供が求められている。 ・ 都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅(居住の場)を低廉な家賃で供給する、セーフティネットとしての機能を担っている。 ○ 都との連携体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都住宅供給公社は、(財)都営住宅サービス公社以来、長年にわたって業務を受託し、都営住宅等の管理に必要な豊富な経験やノウハウを有し、社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・経験の継承を確実に進めているため、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた、柔軟かつ迅速で的確な管理運営を行える。 ・ 都の新たな施策である見守りサービス等の提供など、社会状況の変化に応じて対応できる。 ○ 東京都政策連携団体の特性と果たした役割 <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都住宅供給公社の役員及び職員は、刑法その他の罰則の適用については、法令により、公務に従事する職員とみなされるという公務員たる性質を有しており、団体の特性が十分に発揮されている。 ・ 同公社は、地方住宅供給公社法に基づいて都が議会の議決を経て、旧建設大臣の認可を受け設立した公的な特別法人であり、都の住宅政策の一翼を担う重要なパートナーとしての役割を果たしている。 ・ 入居世帯の収入、家族構成、障害の有無や程度等、都営住宅の管理においては、プライバシーに深くかかわる個人情報を取り扱うため、指定管理者には、特に高い信頼性と厳重な情報管理体制の構築・運用が求められる。 ・ 建替えに当たっては、対象団地の世帯状況に応じた移転先を提示するなど、きめ細やかな対応をしており、公社はこれらの事務を円滑に行う体制と入居者からの信頼性を有している。 ○ 事業の取組状況・進捗度 <ul style="list-style-type: none"> ・ 巡回管理人業務の強化など、居住者の高齢化等を踏まえた取組を行っており、高齢者等の窓口対応の実務経験を通じて能力を培った人材を育成・確保し、新たな福祉のサービスにも積極的に対応している。 ・ 各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都との緊密な連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。 ・ 台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速な対応している。 	